

Die Auswahl der passenden «Workautomation Suite»

Im Kontext der aktuellen digitalen Revolution bietet der Markt verschiedene Ansätze und Technologien zur Digitalisierung der Unternehmensprozesse. Aber welches sind die entscheidenden Kriterien, um die passende «Workautomation Suite» für sein Unternehmen zu finden?

Strukturierte und repetitive Prozesse sind die besten Kandidaten für eine Automatisierung. Meistens wirft man bei der Suche und Analyse derartiger Prozesse ein Auge auf das Volumen, das heisst die Anzahl Dossiers, die von einem strukturierten Prozess erarbeitet werden. Bei als relevant eingestuften Prozessen erarbeitet man den entsprechenden Business Case und startet anschliessend mit der Softwareevaluation. Mittelfristig betrachtet sollte aber die «Workautomation Suite» beide Prozessmuster, strukturiert und unstrukturiert, unterstützen.

Eine «Workautomation Suite» sollte auch komplexe Prozesse orchestrieren können.

Ein höherer Automatisierungsgrad der strukturierten Prozesse führt zu einer Konzentration komplexer und unstrukturierter Prozessaktivitäten, deren Sequenz und Inhalt nicht im Voraus definiert sind. Um die Zusammenarbeit in derart vielschichtigen Aktivitäten in Zukunft bestens zu unterstützen, sollte eine «Workautomation Suite» auch komplexe Prozesse orchestrieren können. Was früher einerseits Business-Process-Management-Plattformen (BPM) und andererseits Case-Management-Lösungen abgedeckt haben, sollte in Zukunft aus einer Plattform/Suite (das heisst einem kompletten Prozessspektrum) kommen.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Dynamik aus der digitalen Transformation, die neue Businessmodelle und neue Regelungen bringen wird. In diesem Zusammenhang ist es durchaus möglich, dass einst strukturierte (und automatisierte) Prozesse ihr Muster wechseln und komplexer werden. Diesen Wandel sollte die «Workautomation Suite» agil unterstützen können.

Der Outside-In Approach

Die eher IT- und systemgetriebene Unterscheidung zwischen der externen (kundenseitigen) und der internen (operativen) Prozesslandschaft wurde und wird von der digitalen Transformation stark beeinträchtigt. Direkte

Kunden, indirekte Endkunden, Vermittler, Partner und Lieferanten sind an allen Unternehmensprozessen immer mehr, enger und auch direkter beteiligt. In diesem Zusammenhang muss die «Workautomation Suite» ein UI/UX-Framework zur Verfügung stellen oder integrieren, das es ermöglicht, die externe User Experience zu internalisieren. Somit können alle Prozessbeteiligten, unabhängig davon ob interne oder externe, in einem kohäsiven Kontext zusammenarbeiten.

Die Verbindung von Customer Journeys und Prozesslandschaft

Ein letzter, spezifischerer Punkt betrifft die Möglichkeit, die Customer Journeys des Unternehmens mit der Prozesslandschaft zu verlinken. Es klingt nach einer relativ simplen zusätzlichen Funktionalität, doch sie birgt einen grossen Nutzen: Wenn man die Möglichkeit hat, beim Redesign der Customer Journeys die Auswirkungen auf die Prozesse direkt zu erkennen, dann stellt man sicher, dass jegliche Änderungen in deren Einklang gemacht werden. Anpassungen an aktuelle und die Erarbeitung von neuen Customer Journeys könnten aus einer Prozesslandschaft-Perspektive analysiert und sogar simuliert werden und somit jegliche prozessualen Auswirkungen antizipieren. Oder anders gesagt, sie können das Beibehalten der Operational Excellence von reifen und stabilen Prozessen bei stetiger Verbesserung der Customer Experience gewährleisten. Derartige Überlegungen sollten in der Roadmap einer «Workautomation Suite» schon heute einen wichtigen Platz finden.



DER AUTOR

Andrea Buzzi
Head of Business Line
TI-Shore und
Mitglied der
Geschäftsleitung,
Adesso
Schweiz

DIE AUSWAHL DER PASSENDEN «WORKAUTOMATION SUITE»

Folgendes sollte eine Automatisierungslösung oder «Workautomation Suite» für Unternehmensprozesse können:

- Strukturierte und repetitive Prozesse automatisieren
- Unstrukturierte und komplexe Prozessaktivitäten orchestrieren
- Dynamische Änderungen der digitalen Transformation agil unterstützen
- Ein UI- oder UX-Framework zur Verfügung stellen oder integrieren
- Die Customer Journeys mit der Prozesslandschaft verlinken



Den Artikel
finden Sie auch
online
www.netzwoche.ch